

## **LAPORAN TUGAS AKHIR**

### **PENERAPAN “APLIKASI MANAJEMEN SURAT” DALAM MENDUKUNG KOMUNIKASI INTERNAL DI PT PLN (PERSERO) UP3 SURABAYA SELATAN**



**Shintia Bella  
NRP 4105017047**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PERKANTORAN D-III  
FAKULTAS VOKASI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
SURABAYA  
2020**

## **LAPORAN TUGAS AKHIR**

### **PENERAPAN “APLIKASI MANAJEMEN SURAT” DALAM MENDUKUNG KOMUNIKASI INTERNAL DI PT PLN (PERSERO) UP3 SURABAYA SELATAN**



*diajukan untuk memenuhi persyaratan kelulusan mata kuliah Tugas Akhir*

**Shintia Bella  
NRP 4105017047**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PERKANTORAN D-III  
FAKULTAS VOKASI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
SURABAYA  
2020**

## PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama: Shintia Bella

NRP : 4105017047

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir berjudul “Penerapan ‘Aplikasi Manajemen Surat’ dalam Mendukung Komunikasi Internal di PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Selatan” adalah benar-benar hasil karya sendiri. Kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, karya tulis ini belum pernah diajukan pada institusi mana pun dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isi sesuai dengan sikap ilmiah yang dijunjung tinggi.

Surabaya, 02 Juni 2020

Yang menyatakan,



Shintia Bella

NRP 4105017047

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama: Shintia Bella

NRP : 4105017047

sebagai mahasiswa Program Studi Administrasi Perkantoran D-III Fakultas Vokasi, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul “Penerapan ‘Aplikasi Manajemen Surat’ dalam Mendukung Komunikasi Internal di PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Selatan”.

Dengan Hak Bebas Royalti ini, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya berhak untuk menyimpan, memperbanyak, menggunakan, mengelola dalam bentuk pangkalan (*database*), mendistribusikan, dan menampilkan/ mempublikasikan karya ilmiah ini, baik seluruhnya atau sebagian, di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, segala konsekuensi hukum yang timbul apabila terdapat pelanggaran Hak Cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun.

Surabaya, 02 Juni 2020

Yang menyatakan,



Shintia Bella

NRP 4105017047

## PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Laporan Tugas Akhir berjudul “Penerapan ‘Aplikasi Manajemen Surat’ dalam Mendukung Komunikasi Internal di PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Selatan” yang disusun oleh

Nama: Shintia Bella

NRP : 4105017047

telah diperiksa dan disetujui.

Surabaya, 16 Juni 2020

Mengetahui,

Dekan



*Benedicta D. Muljani*

Benedicta D. Muljani, S.Sos., M.AB.

NIDN 0710047502

Menyetujui,

Pembimbing

*Ester W. Tedjo*

Dra. Ester W. Tedjo, M.Pd.

NIDN 0707095901

## **PENGESAHAN DEWAN PENGUJI**

Laporan Tugas Akhir berjudul “Penerapan ‘Aplikasi Manajemen Surat’ dalam Mendukung Komunikasi Internal di PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Selatan” yang disusun oleh

Nama : Shintia Bella

NRP 4105017047

Program Studi: Administrasi Perkantoran D-III

telah diujikan dan dipertahankan di hadapan Dewan Penguji pada Sidang Tugas Akhir yang berlangsung pada 08 Juni 2020.

Menurut pandangan kami, tugas akhir ini sudah memadai dari segi kualitas sebagai pemenuhan persyaratan kelulusan mata kuliah Tugas Akhir dan salah satu persyaratan penyelesaian studi dari Program Studi Administrasi Perkantoran D-III Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Surabaya, 08 Juni 2020

Dewan Penguji:

Penguji I



Yohanes Adven S., S.Pd., M.AB.

NIDN 0719128201

Penguji II



Indriana Lestari, S.Sos. M.A.

NIDN 0711107601

Ketua Tim Penguji,



Dra. Ester W. Tedjo, M.Pd

NIDN 0707095901

## **PRAKATA**

Puji syukur ke hadirat Allah Yang Mahakuasa, atas segala rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Penerapan ‘Aplikasi Manajemen Surat’ dalam Mendukung Komunikasi Internal di PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Selatan”. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Administrasi Perkantoran D-III di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Penyusunan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Sayekti Mahanani selaku Penyelia Praktik Kerja Lapangan yang telah membimbing Penulis dalam melaksanakan mata kuliah Praktik Kerja Lapangan dan kajian untuk Tugas Akhir;
2. Ibu Aulia Noviani, Ibu Nurhayati, Ibu Eny Endaryanti, Ibu Elly Satriana, dan Kak Valerie Waromi yang telah memberikan kepercayaan serta mendampingi penulis selama Praktik Kerja Lapangan di PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Selatan;
3. Dra. Ester W. Tedjo., M.Pd. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian memberikan bimbingan dalam penulisan Tugas Akhir ini;
4. Bapak Eric Sulindra, S.Pd., M.Pd., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama penulis menjadi mahasiswa;
5. Para Staf Pengajar dan Staf Administrasi Fakultas Vokasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah berjasa dalam membantu dan membimbing penulis selama menjadi mahasiswa;
6. Keluarga besar tercinta dan Kak Efrad Nugraha yang telah memberikan dorongan, dukungan dan doanya demi terselesaikannya Tugas Akhir ini;
7. Saudari Nathasya Septannia Cahyadi, Meliana Kartika, Clara Viona Rosa Anjani, Riska Dwi Lestari, Catherine Felina, Sri Wulan, Ari Kusmawati, Sintya Achadini selaku sahabat penulis yang selalu memberikan dukungan,

motivasi, dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir;

8. Saudari Aditya Nur Darmayanti Santoso dan Chintya Marla selaku teman seperbimbingan yang selalu memberikan penulis semangat selama proses penulisan Tugas Akhir;
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan Laporan Tugas Akhir ini. Akhirnya penulis berharap, semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat.

Surabaya, Mei 2020

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DALAM.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA.....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....	iii
PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR .....	iv
PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	v
PRAKATA.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
RINGKASAN .....	xii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Ruang Lingkup .....	2
1.3 Tujuan Tugas Akhir .....	3
1.4 Manfaat Laporan Tugas Akhir.....	3
1.5 Sistematika Penulisan .....	3
BAB II TINJUAN PUSTAKA .....	5
2.1 Pengertian Surat .....	5
2.2 Manajemen Surat .....	6
2.3 Komunikasi Internal .....	6
2.4 Aplikasi.....	9
BAB III GAMBARAN UMUM .....	11
3.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	11
3.2 Pelaksanaan Kegiatan PKL.....	13
BAB IV PEMBAHASAN.....	19
4.1 Pengelompokan Surat pada Aplikasi Manajemen Surat .....	19
4.2 Alur Pendisposisian Surat Masuk pada AMS Lingkup Internal .....	23
4.3 Alur Pendisposisian Nota Dinas pada Aplikasi Manajemen Surat...	29

4.4 Pencarian Surat dalam Lingkup Internal pada Aplikasi Manajemen	
Surat .....	32
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	34
5.1 Kesimpulan .....	34
5.2 Saran .....	34
DAFTAR PUSTAKA .....	36
LAMPIRAN	

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
4.1 Gambar Daftar Surat Masuk AMS.....	20
4.2 Gambar Daftar Surat Keluar AMS.....	20
4.3 Gambar Daftar Nota Dinas AMS.....	21
4.4 Gambar Halaman Muka Aplikasi Manajemen Surat .....	24
4.5 Gambar Macam-macam Jenis Surat di Aplikasi Manajemen Surat.....	24
4.6 Gambar <i>Inbox</i> Surat Masuk Aplikasi Manajemen Surat.....	25
4.7 Gambar Informasi Data Surat Masuk .....	25
4.8 Gambar Unduh <i>File</i> Surat Masuk .....	26
4.9 Gambar Tampilan <i>File</i> Surat Masuk.....	26
4.10 Gambar Tahap Lanjut pada Surat Masuk.....	27
4.11 Gambar Pendisposisian Surat Masuk.....	27
4.12 Gambar Konfirmasi Surat Masuk Terkirm .....	28
4.13 Gambar <i>History</i> Tindak Lanjut/Disposisi Surat Masuk.....	28
4.14 Gambar Mengubah Disposisi Surat Masuk .....	28
4.15 Gambar Menu pada Aplikasi Manajemen Surat .....	30
4.16 Gambar Nota Dinas Aplikasi Manajemen Surat.....	30
4.18 Gambar Pengisian Informasi Nota Dinas.....	31
4.17 Gambar Informasi Data Nota Dinas.....	31
4.19 Gambar Nota Dinas-Edit pada Aplikasi Manajemen Surat .....	32
4.20 Gambar <i>Icon</i> Pencarian Surat.....	32
4.21 Gambar Pencarian Surat dengan Kata Kunci Tanggal.....	33
4.22 Gambar Pencarian Surat dengan Kata Kunci Perihal .....	33

## **DAFTAR LAMPIRAN**

	Halaman
1. Bagan Struktur Organisasi PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Selatan.....	38
2. Daftar Hadir Praktek Kerja Lapangan (PKL) .....	39
3. Laporan Kegiatan Harian Praktek Kerja Lapangan (PKL) .....	41
4. Lembar Bimbingan Praktik Kerja Lapangan (PKL) .....	46
5. Surat Keterangan Praktik Kerja Lapangan (PKL) .....	48

## ABSTRAK

**Penerapan “Aplikasi Manajemen Surat” dalam Mendukung Komunikasi Internal di PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Selatan;** Shintia Bella; 4105017047; 2020; Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Tugas Akhir ini bertujuan mendapat gambaran mengenai penerapan AMS dalam mendukung komunikasi internal di PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Selatan. Kajian ini menggunakan metode partisipatif, dengan melibatkan penulis secara langsung melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan di perusahaan.

Lingkup internal yang dimaksud meliputi area PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Selatan serta enam rayon di bawahnya. Besarnya perusahaan ini memerlukan alternatif guna mendukung keefektifan dan keefisienan dalam proses surat menyurat lingkup internal, maka PT PLN (Persero) menciptakan aplikasi bernama Aplikasi Manajemen Surat yang berfungsi sebagai sarana mengelola administrasi kesekretariatan yang lebih terukur. Aplikasi ini dipakai untuk menyimpan data-data surat menyurat dalam bentuk *soft copy* dan membantu menunjukkan lokasi/tempat *hard file* disimpan. Aplikasi ini memberi kemudahan untuk *user* yang berkepentingan dalam melakukan pengarsipan maupun pencarian surat.

Hasil kajian menunjukkan bahwa AMS terbukti mendukung komunikasi internal dalam bentuk surat di PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Selatan. Setiap pegawai dapat mengakses aplikasi ini, sehingga jika ada surat masuk dapat dengan segera mengirimkan informasi surat kepada pihak yang bersangkutan. Pihak penerima surat juga sangat cepat mendapatkan informasi mengenai surat masuk baru melalui AMS. Untuk lebih meningkatkan efektivitas penerapan AMS, sebaiknya dilakukan pemeriksaan ulang mengenai data dan dokumen terlampir yang akan dikirim melalui AMS. Hal ini guna menghindari kesalahpahaman antar karyawan yang bersangkutan yang dapat disebabkan oleh masalah teknis.

Kata kunci: Aplikasi Manajemen Surat, Komunikasi Internal, Surat, PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Selatan.

## **ABSTRACT**

***The Application of “Aplikasi Manajemen Surat” in Support of Internal Communication at PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Selatan.*** Shintia Bella. 4105017047. Vocational Faculty Widya Mandala Surabaya Catholic University. 2020.

*This final project aimed to get an idea about AMS in supporting internal communication at PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Selatan. This research used participatory research methods, it is involved the author of directly conducting practical work in the company.*

*The intended internal scope covers the area of PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Surabaya and the six districts below it. The big of this company has required an alternative to support the effectiveness and efficiency in the process in the internal scope of the letter, then PT PLN (Persero) made an application called Aplikasi Manajemen Surat that functions as a means of managing administration that is more scalable. This application is used to store the correspondence data in the form of soft copy and helps to show the location/place hard file is saved. This application provides convenience for users in archiving and mail search.*

*The results of the study showed that AMS was proven to support internal communication in the form of a letter at PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Selatan. Every employee can access this application so that if there is an incoming letter, the information can be immediately sent to the party concerned. The recipient is also very quick to get information on new incoming mail through AMS. To further enhance the effectiveness of AMS implementation, a re-examination of the attached data and documents to be sent through AMS should be carried out. This is to avoid misunderstanding between the employees concerned which can be caused by technical problems.*

**Keywords:** Aplikasi Manajemen Surat, Internal Communication, Letter, PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Selatan.